



**Коммуникация как процесс.  
Принципы организации  
эффективного  
коммуникационного процесса  
(28 октября 2021 г.)**



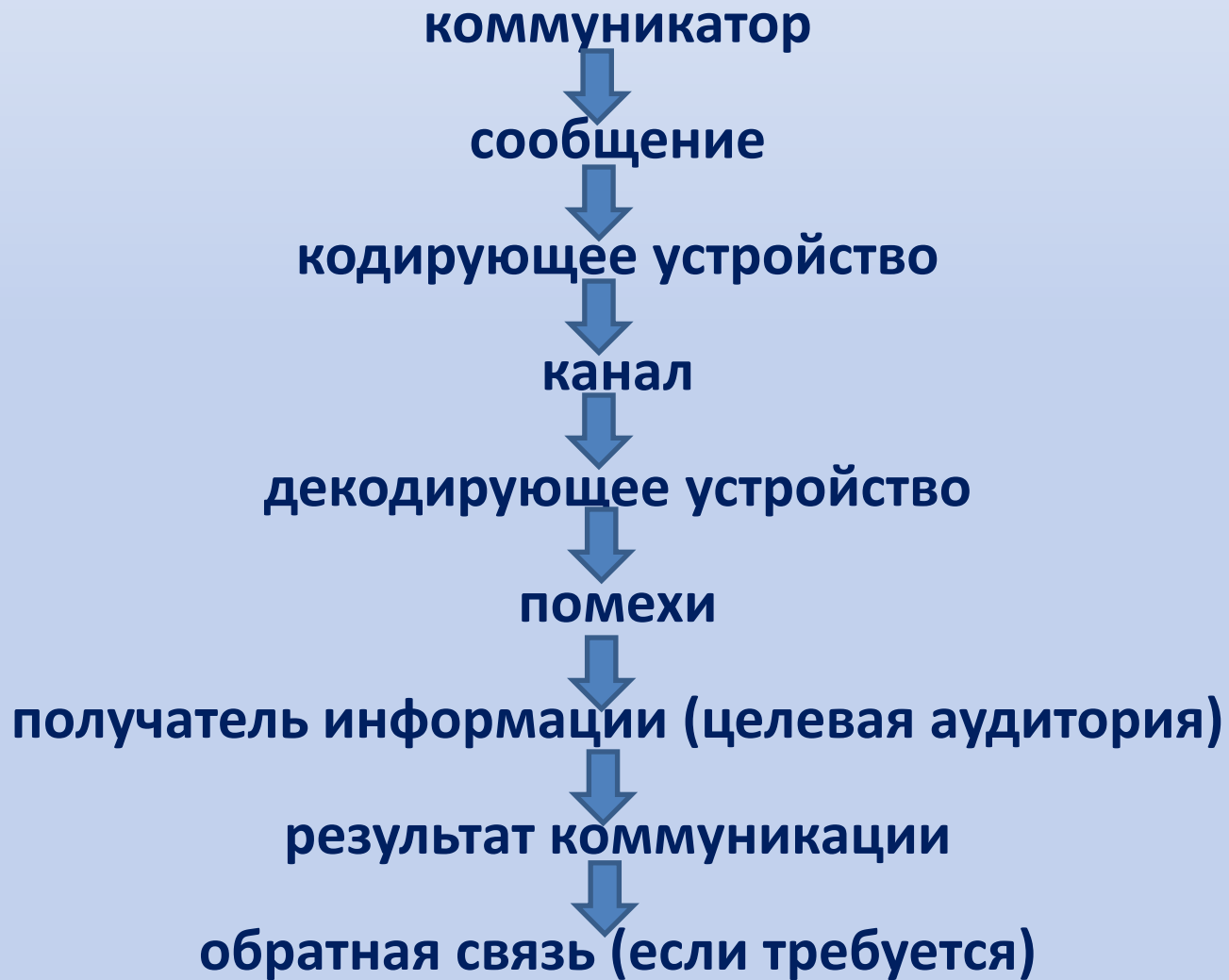
**Коммуникационный процесс** - это процесс обмена информацией между двумя или более людьми. Его цель - обеспечить передачу и понимание информации, являющейся предметом обмена. Если взаимное понимание не достигается, то коммуникация не состоялась, из чего следует, что обе стороны играют в ней активную роль.

**Коммуникатор** — лицо, группа лиц или организация, от которых непосредственно исходит информация в коммуникативном процессе.





Обычно **коммуникацию** представляется в таком соотношении компонентов:





# Этапы коммуникационного процесса

обмен информацией включает взаимосвязанные этапы:

1. Зарождение идеи или отбор информации;
2. Выбор канала передачи информации;
3. Передача сообщения;
4. Интерпретация сообщения.





## **Факторы источника, которые мешают протеканию эффективного коммуникационного процесса**

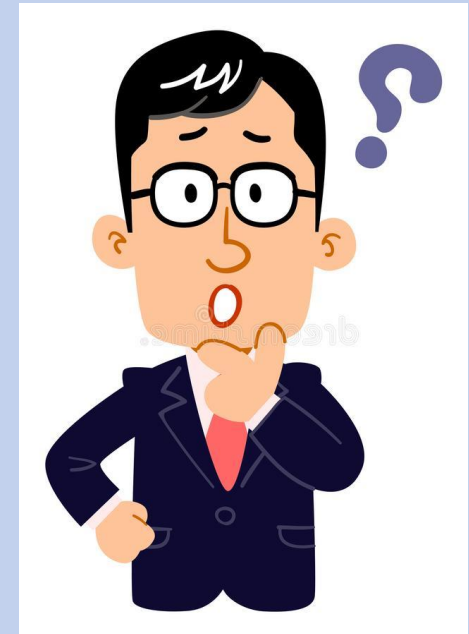
**некачественное построение общения и информационного обмена (неудачный лексический состав, недостаточная убедительность);**

**недостатки «обратной связи» (отсутствие мотивации);**

**неумение вести диалог и переговоры (неумение слушать и ставить вопросы);**

**погрешности логики сообщения (недооценка позиции и способности получателя);**

**низкие индивидуальные особенности (дикция, слух, зрение, невнимательность, память и др.).**





# ВЫБОР КАНАЛА ПЕРЕДАЧИ СООБЩЕНИЯ

К некоторым общеизвестным каналам относятся передача речи и письменных материалов, а также электронные средства связи, включая компьютерные сети, электронную почту, видеоленты и видеоконференции.

Если канал не слишком соответствует идее, зародившейся на первом этапе, обмен информацией будет менее эффективен. Выбор средства сообщения не должен ограничиваться единственным каналом. Часто желательно использовать два или большее число средств коммуникаций в сочетании.

Тем не менее исследования показывают, что одновременное использование средств обмена устной и письменной информацией обычно эффективнее, чем, скажем, только обмен письменной информацией.





На следующем этапе отправитель использует канал для доставки сообщения (закодированной идеи или совокупности идей) получателю. Речь идет о физической передаче сообщения, которую многие люди по ошибке и принимают за сам процесс коммуникаций.

Передача информации осуществляется с использованием знаковых систем. Существует несколько знаковых систем, используемых в коммуникационном процессе. При классификации коммуникативных процессов условно можно выделить **вербальную коммуникацию**, где в качестве знаковой системы используется речь, и **невербальную коммуникацию**, когда используются различные неречевые знаковые системы.



После передачи сообщения отправителем получатель декодирует его.

**Декодирование** — это перевод символов отправителя в мысли получателя. Если символы, выбранные отправителем, имеют точно такое же значение для получателя, последний будет знать, что именно имел в виду отправитель, когда формулировалась его идея. Если реакции на идею не требуется, процесс обмена информацией на этом должен завершиться.





# Принципы организации эффективного коммуникационного процесса

**Регулярное исследование отношения коллектива к организации. Это позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом.**

**Последовательность и регулярность коммуникаций, сообщение как хороших, так и плохих новостей**

**Персонификация и искренность коммуникаций, их личный характер**

**Не забывать говорить о перспективах развития организации**

**Инновационность и креативность в выборе коммуникационных решений**





*СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!*